

## RINGKASAN

**Analisis Faktor Klaim *Pending* Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di RSUD Haji Surabaya**, Ariqurna Bayu Triatmaja, NIM G41161829, Tahun 2020, Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Rossalina Adi Wijayanti, S.KM, M.Kes (Pembimbing)

Badan Pelaksana Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan menggunakan sistem pembayaran secara prospektif. Rumah Sakit Umum Haji Surabaya merupakan salah satu rumah sakit tipe B pendidikan yang bekerja sama dengan pihak BPJS sejak tahun 2014. Berdasarkan data primer di RSUD Haji Surabaya ditemukan permasalahan bahwa berkas klaim mengalami pending klaim. Hal ini dikarenakan tidak lengkapnya berkas klaim, ketidaktepatan kode diagnosa karena adanya perbedaan persepsi antara koder dengan verifikator. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor klaim *pending* Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) di RSUD Haji Surabaya.

Identifikasi permasalahan menggunakan unsur manajemen 5M (*man, material, methods, machine, money*). Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif yaitu menarasikan hasil penelitian. Pada unsur *man* yang menjadi penyebab klaim *pending* adalah petugas masih merasa kesulitan dalam membaca diagnosa dan tindakan pasien dikarenakan penulisan dokter yang sulit terbaca, dan tidak tepatnya kode diagnosa dan tindakan yang dikarenakan adanya perbedaan persepsi antara koder dan verifikator BPJS.

Pada unsur *material* yang menjadi penyebab klaim *pending* yaitu tidak lengkapnya berkas klaim seperti hasil pemeriksaan penunjang pasien. Pada unsur *Method* yang menyebabkan klaim pending adalah tidak terdapat SOP yang mengatur tentang pengisian diagnosis khusus berkas klaim. Pada unsur *machine* yang menyebabkan klaim pending adalah komputer yang digunakan dalam proses pengajuan klaim sering mengalami *loading* lama dan sering mengalami gangguan jaringan. Pada unsur *money* dalam penelitian ini tidak menyebabkan klaim pending, karena petugas casemix tidak dapat mengetahui jumlah kerugian yang diakibatkan oleh klaim *pending*.